

**PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK
DESA JEDONG KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

Merupakan Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Oleh :

YASINTA OKTAVIA BITA SERAN

NIM: 2018210181

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2022

RINGKASAN

Pengawasan seorang pimpinan sangat penting dilakukan sehingga kinerja atau hasil kerja pegawai yang tidak sesuai dapat segera diperbaiki. Rendahnya pengawasan seorang pimpinan terhadap kinerja pegawai dalam suatu instansi mengakibatkan tidak berhasilnya program kerja yang telah ditentukan dan sebaliknya jika seorang pimpinan melakukan pengawasan secara lengkap kepada kinerja pegawainya maka program kerjanya akan terlaksana dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengawasan pelayanan publik, dengan menerapkan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan merupakan salah satu bentuk dalam mengawasi suatu pekerjaan. Pengawasan yang berarti proses mengawasi, mengkoordinir, dan memantau suatu pekerjaan. Terlebih dalam mencapai tujuan atasan perlu mengarahkan, membina, mengawasi bawahan agar selalu aktif melakukan aktifitas yang positif ke arah pencapaian tujuan organisasi di Desa Jedong, dan pelayanan publik dalam tahap pengawasan salah satunya dengan cara memberikan efisiensi kinerja yang bagus.

Kata Kunci: Pengawasan, Pelayanan Publik.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengawasan dalam pelayanan publik adalah pekerjaan yang perlu dilakukan pada sebuah instansi sehingga dapat mengetahui kinerja yang dicapai dengan target yang ditetapkan sebelumnya. Pengawasan adalah suatu proses kegiatan untuk mengetahui perkembangan program kerja, penyimpangan pada staf dalam melakukan tugasnya serta waktu dan sumber daya yang digunakan. Pengawasan ini menjadi dasar dalam pelayanan publik, Ketika tidak adanya pengawasan maka proses pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai apa yang diinginkan. pelayanan publik yang mudah, cepat, akurat dan dengan memperhatikan rasa keadilan serta mengutamakan kepentingan masyarakat merupakan dambaan setiap orang.

Pelayanan Publik adalah wujud hadirnya pemerintah yang baik dan merupakan salah satu tujuan negara. Pelayanan publik harus dilakukan dengan adil bagi semua masyarakat tanpa membedakan agama, suku, ras dan budaya. Namun, ada beberapa permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan publik. Pelayanan publik pada prinsipnya berlaku untuk semua masyarakat, tetapi dalam prakteknya masih terdapat adanya diskriminasi. Adanya diskriminasi terhadap kelompok rentan penyandang disabilitas. Permasalahan seperti ini harus dapat dicegah dan perlu dibangun

pengetahuan dan kesadaran pelaksana pelayanan publik sehingga kelompok rental tetap dapat diatur. Pengawasan seorang pimpinan sangat penting dilakukan sehingga kinerja atau hasil kerja pegawai yang tidak sesuai dapat segera diperbaiki. Seorang pimpinan membuat standar, membandingkan kegiatan standar dan tindakan perbaikan agar pelayanan publik sesuai dengan prosedurnya. Rendahnya pengawasan seorang pimpinan terhadap kinerja pegawai dalam suatu instansi mengakibatkan tidak berhasilnya program kerja yang telah ditentukan dan sebaliknya jika seorang pimpinan melakukan pengawasan secara lengkap kepada kinerja pegawainya maka program kerjanya akan terlaksana dengan baik sesuai dengan target yang ditentukan.

Dengan dilihat dari hasil survei langsung bahwa dalam setiap instansi pasti adanya pengawasan dengan hal ini desa jedong juga menetapkan pengawasan sebagai sebuah kegiatan untuk mengawasi dan memonitor agar setiap kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan bisa berjalan dengan baik. Dengan alasan kalau kurangnya pengawasan dalam pelayanan publik maka akan mengakibatkan pelaksanaan pelayanan publik tidak dapat terselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Dengan hal ini alasan peneliti mengambil judul ini agar ingin mengetahui lebih jauh lagi tentang pengawasan pelayanan publik.

Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti tertarik meneliti dengan judul “Pengawasan Pelayanan Publik Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang”

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengawasan Pelayanan Publik Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Pengawasan Pelayanan Publik Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengawasan Pelayanan Publik Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Pengawasan Pelayanan Publik Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Yaitu Bisa menjadi referensi bagi peneliti-peneliti berikutnya yang memiliki persamaan bahasa penelitian ini.

2. Manfaat praktis

yaitu untuk menambah pengetahuan bagi peneliti tentang pengawasan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, Iman. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Aksara.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE
- Kartono, Kartini dan Iman, Gunawan 2016. *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa